

**EVALUASI LAYANAN *FEEDER* ANGKUTAN UMUM
TRANS SEMARANG
(KORIDOR F1 A NGALIYAN – MASJID KAPAL)**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Oleh:

**LAURENSIA ANGELA N.W.P 20.B1.0013
RAJENDRA SATRIA R.W 20.B1.0056**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
2025**

ABSTRACT

Evaluation of the Trans Semarang Public Transport Feeder Service (Corridor F1 A Ngaliyan – Masjid Kapal)

By:

LAURENSIA ANGELA N.W.P.

NIM: 20.B1.0013

RAJENDRA SATRIA R.W.

NIM: 20.B1.0056

Public transportation plays a crucial role in urban mobility, particularly in reducing traffic congestion and improving accessibility. The Semarang City Government has introduced feeder services for the Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang system as an effort to enhance public transportation services. This study aims to analyze user satisfaction with the Trans Semarang feeder service on Corridor F1 A Ngaliyan – Masjid Kapal using the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure customer satisfaction levels and SERVQUAL to analyze the gap between user expectations and perceptions across five service quality dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research findings indicate a discrepancy between user expectations and perceptions of the provided service quality. The key factors influencing user satisfaction include punctuality, fleet comfort, accessibility, and availability of service information. Based on the CSI analysis, the customer satisfaction level was found to be 63.429%, which falls into the moderate category. Meanwhile, the SERVQUAL method identified a negative gap in several service dimensions, with the largest gap occurring in the Tangibles dimension (-0.303), reflecting deficiencies in cleanliness, comfort, and available facilities. These improvements are expected to optimize feeder services and better meet urban mobility needs..

Keywords: feeder, Trans Semarang, customer satisfaction, CSI, SERVQUAL, service quality.

ABSTRAK

Evaluasi Layanan *Feeder* Angkutan Umum Trans Semarang (Koridor F1 A Ngaliyan – Masjid Kapal)

Oleh:

LAURENSIA ANGELA N.W.P.

NIM: 20.B1.0013

RAJENDRA SATRIA R.W.

NIM: 20.B1.0056

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mobilitas masyarakat perkotaan, terutama dalam mengurangi kemacetan dan meningkatkan aksesibilitas. Pemerintah Kota Semarang telah menghadirkan layanan *feeder* untuk sistem Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang sebagai upaya meningkatkan layanan transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan *feeder* Trans Semarang Koridor F1 A Ngaliyan – Masjid Kapal dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta SERVQUAL untuk menganalisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah ketepatan waktu, kenyamanan armada, aksesibilitas, dan ketersediaan informasi layanan. Berdasarkan analisis CSI, diperoleh tingkat kepuasan pelanggan sebesar 63,429%, yang masuk dalam kategori sedang. Sementara itu, metode SERVQUAL mengidentifikasi adanya gap negatif pada beberapa dimensi layanan, dengan kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (-0,285), yang mencerminkan kurangnya kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan layanan *feeder* dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan.

Kata Kunci: *feeder, Trans Semarang, kepuasan pelanggan, CSI, SERVQUAL, kualitas layanan*